

ABSTRAK

Yoga Setiawan. Nomor Induk Mahasiswa 152070060, Pogram Studi Imu Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu politik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Yogyakarta. Judul penelitian “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Bank Terhadap Kepuasan Nasabah BRI (Studi pada nasabah Bank BRI Unit Langensari)”, 2013. Dosen pembimbing : Drs. Susanta. M.Si dan Suratna. M.AB

Penelitian ini dilaksanakan di Bank BRI Unit Langensari. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah adakah pengaruh yang signifikan secara parsial antara pelayanan dan fasilitas bank terhadap kepuasan nasabah BRI, dan adakah pengaruh yang signifikan secara simultan antara pelayanan dan fasilitas bank terhadap kepuasan nasabah BRI. Populasi yang menjadi obyek penelitian adalah nasabah bank BRI Unit Langensari dengan menggunakan sampel sebanyak 71 orang, yang pengambilannya dilakukan dengan berdasarkan rumus Slovin. Dalam penelitian ini pengumpulan data dilakukan dengan cara menyebar kuesioner. Definisi konsep penelitian yaitu mengenai pelayanan, fasilitas dan kepuasan nasabah. Pelayanan merupakan salah satu kegiatan perusahaan yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah. Fasilitas bank adalah suatu sarana yang disediakan bank untuk memenuhi kebutuhan nasabah. Sedangkan kepuasan nasabah menguraikan tentang apa yang diperoleh atau didapat nasabah sesuai dengan apa yang di harapkan. indikator yang digunakan untuk pelayanan adalah kehandalan pelayanan, ketanggapan yang tinggi, jaminan dan empati. Indikator variabel fasilitas bank adalah lokasi, bangunan, lay out, perlengkapan dan working condition. Sedangkan indikator yang di gunakan untuk variabel kepuasan nasabah adalah sistem dan pelayanan pendukung, performa teknis, interaksi dengan pelanggan dan elemen emosional.

Hipotesis yang diajukan penulis adalah ada pengaruh yang signifikan secara parsial antara pelayanan dan fasilitas bank terhadap kepuasan pelanggan (nasabah) dan ada pengaruh yang signifikan secara simultan antara pelayanan dan fasilitas bank terhadap kepuasan pelanggan (nasabah).

Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi berganda.

Analisis regresi berganda digunakan untuk menjelaskan pengaruh pelayanan dan fasilitas bank terhadap kepuasan nasabah pada bank BRI.

Dari hasil analisis dapat diambil kesimpulan sebagai berikut : 1). Berdasarkan hasil analisis regresi berganda diketahui bahwa variabel kualitas pelayanan dan fasilitas bank berpengaruh signifikan positif secara parsial terhadap kepuasan nasabah. 2). Berdasarkan hasil analisis regresi berganda diketahui bahwa variabel kualitas pelayanan dan fasilitas bank berpengaruh signifikan positif secara bersama-sama terhadap kepuasan nasabah. Besarnya pengaruh kedua variabel bebas tersebut terhadap prestasi kerja karyawan ditunjukan oleh nilai yaitu 0,537 atau sebesar 53,7% sedangkan sisanya 46,3% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukan dalam model penelitian ini.

Kata kunci : Pelayanan, Fasilitas bank dan Kepuasan Pelanggan (nasabah)